

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TECHNIQUES APPROFONDIES DE SECRETARIAT

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 72 52 03 U21 D2 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 2017,
sur avis conforme du Conseil général**

TECHNIQUES APPROFONDIES DE SECRETARIAT

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette unité d'enseignement :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'intégrer les compétences des métiers du secrétariat (communication, traitement de l'information écrite et orale, utilisation de logiciels de communication et d'organisation...) afin de mener différentes opérations de gestion et d'organisation d'un secrétariat et de développer des comportements professionnels.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En techniques d'accueil et organisation de bureau,

- ◆ sélectionner le matériel et les méthodes de travail les plus adaptés ;
- ◆ participer à l'aménagement de son cadre de travail en respectant les règles ergonomiques ;
- ◆ gérer une situation d'accueil ;
- ◆ participer spontanément à des situations de communication et d'accueil qu'elles soient directes ou indirectes (par exemple : téléphone) :
 - ◆ en formulant une réponse à une demande d'information ;
 - ◆ en encourageant la participation de l'autre ou du groupe ;
 - ◆ en relatant objectivement la relation d'un événement ;
- ◆ exposer une méthodologie d'organisation du travail.

En éléments de bureautique,

face à un système informatique connu et sur lequel sont installés les logiciels utilisés pour l'apprentissage,

à partir d'une situation mettant en jeu un problème simple de gestion de données d'application en travaux de bureau,

- ◆ présenter un document imprimé approprié au problème posé et de le sauvegarder ;

- ◆ effectuer une des opérations suivantes dans le contexte Internet/Intranet:
 - ◆ accéder à un site imposé;
 - ◆ trouver des informations relatives à un thème donné;
 - ◆ récupérer une information repérée dans un site;
 - ◆ rédiger un message et l'envoyer par Internet/Intranet.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités d'enseignement « TECHNIQUES D'ACCUEIL ET ORGANISATION DE BUREAU », code n° 725201U21D1 et « ELEMENTS DE BUREAUTIQUE », code n° 725101U21D1, classées dans l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation professionnelle,

dans le respect des règles de déontologie,

en utilisant, s'il y a lieu, les ressources de logiciels professionnels,

- ◆ d'identifier les principes d'organisation et de gestion ;
- ◆ d'organiser et de planifier les tâches ;
- ◆ d'assurer le suivi des travaux ;
- ◆ de communiquer et de justifier les résultats obtenus.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de cohérence de la démarche,
- ◆ le niveau de précision du vocabulaire,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

à partir de situations professionnelles illustrant différents modes d'organisation d'un secrétariat,
dans le respect des règles de déontologie,

en utilisant, s'il y a lieu, les ressources de logiciels professionnels,

- ◆ d'identifier les fonctions du secrétariat telles que :
 - ◆ l'accueil et la gestion des rendez-vous,
 - ◆ la gestion documentaire y compris l'archivage,
 - ◆ la gestion du courrier interne et externe,
 - ◆ l'organisation du service,
 - ◆ ... ;
- ◆ d'organiser et de planifier son travail :
 - ◆ en appliquant des méthodes de classement et d'archivage (tous types de support, toutes méthodes de classification),

- ◆ en respectant les critères d'accessibilité ou de confidentialité,
- ◆ en tenant compte du caractère du document (factures, contrats, documentation...);
- ◆ d'effectuer le travail et d'en assurer le suivi (d'enregistrer des informations ciblées, de gérer l'agenda, de contrôler l'avancement des tâches, de préparer les rendez-vous, ...);
- ◆ d'utiliser les fonctionnalités avancées de différents matériels bureautiques;
- ◆ de communiquer et d'échanger des informations professionnelles pertinentes;
- ◆ de justifier les méthodes de travail et les ressources informatiques mises en œuvre.

5. CHARGE DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas utiliser de groupe comprenant plus deux étudiants par poste de travail.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	<u>Classement</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Techniques approfondies de secrétariat	CT	B	80
7.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			100